



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



Tecnología, Investigación y Academia

# Infoxicación en las Pymes colombianas

## Infoxication in Colombian SMEs

Paula Alejandra Saavedra Ochoa<sup>1</sup>

**Para citar este artículo:** Saavedra, P. A. (2016). Infoxicación en las Pymes colombianas, 4(1), [142-146]

### ARTÍCULO DE REFLEXIÓN

**Fecha de recepción:**  
14-10-2014

**Fecha de aceptación:**  
08-03-2016

ISSN: 2344-8288

Vol. 4 No. 1

Enero - Junio 2016

Bogotá-Colombia

### Resumen

El presente artículo muestra la problemática de la infoxicación, aclarando conceptos relevantes, lo que da lugar a realizar apuntes reflexivos sobre cómo esta problemática se puede estar presentando en las Pymes e incluso en las compañías que ya tienen una participación importante en el mercado, partiendo de la definición de procesos organizacionales.

**Palabras clave:** Infoxicación, proceso, Pymes, sobrecarga de Información.

### Abstract

This paper presents the problem of information overload to show relevant concepts, which leads to make thoughtful notes on how this problem can be presented in small enterprises and even companies that already have a significant market impact, based on the definition of organizational processes.

**Keywords:** Infoxication, process, SMEs, information overload.

<sup>1</sup> Ingeniera de Sistemas, Universidad católica de Colombia. Especialización de Proyectos Informáticos, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Correo electrónico: paupau5168@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

En las Pymes pequeñas y medianas empresas colombianas, al estar en etapa de crecimiento y posicionamiento en el mercado, no se tienen definidos claramente los procesos empresariales, lo cual da lugar a la sobrecarga de información comúnmente conocida como **infoxicación**, abarcando la planificación de actividades, la orientación y la formación de usuarios. Por esta razón es importante reconocer si los integrantes de la organización de estudio se encuentran en este estado de infoxicación para tomar medidas e iniciar la definición de roles y otros procesos que contribuyan al crecimiento y posicionamiento de la organización.

### ¿Qué es la infoxicación?

Neologismo formulado por Alfons Cornella, para poder definir el exceso información que tiene la humanidad al no saber procesarla y tener la necesidad de más y más información.[1]

Muchos de los conocedores de este término lo asocian a la aparición de las nuevas tecnologías y obviamente al acceso a Internet desde cualquier

lugar del mundo y desde cualquier dispositivo inteligente que hace que siempre estemos en contacto con la tecnología y con la búsqueda de información. Pero no, muchos nos equivocamos con este término, puesto que desde mucho tiempo atrás existe el interés por el conocimiento a través de los libros y saciarnos de mucha información que es difícil de asimilar para el cerebro.

### Ambiente laboral vs. Infoxicación

¿Por qué hacemos esta comparación del ambiente laboral vs. la Infoxicación? Sencillo, porque uno de los ambientes a los que más estamos expuestos a la hora del manejo de la información es nuestro trabajo. Tenemos el manejo de procesos, bases de datos de clientes, solicitudes de clientes, solicitudes internas y varios sucesos que nos llevan a adquirir información, pero, ¿por qué nos sobrecargamos en un ambiente como este? Es bastante claro, porque esta información se requiere para fortalecer la compañía, ya que se pueden prever y definir situaciones basadas en la experiencia.

Esta sobrecarga de información puede afectar a una organización en la productividad de sus empleados, puesto que hace que no sepan qué camino seguir a la hora de resolver un problema o una situación particular, lo cual produce inestabilidad, inseguridad, desmotivación y en muchos casos toma de decisiones erróneas.



**Figura 1.** Infoxicación: cómo nos afecta la sobredosis informativa de Internet

**Fuente:** DiarioFemenino.com



**Figura 2.** Infoxicación.

**Fuente:** <http://virtual-estudiante.blogspot.com/>

## Impacto de la información frente a la organización

La información es el factor más importante que posee una organización, es posible que sea el valor más valioso seguido del recurso humano. Esto porque da lugar a la generación de nuevo conocimiento y nuevos procesos organizacionales, por tanto las Pymes deben estar preparadas para el manejo de este recurso tan valioso por medio de diferentes herramientas computacionales que permitan que la información perdure en el tiempo y sea de fácil acceso para los usuarios que la manejan, usando protocolos de seguridad.[2]

El sistema de información organizacional, debe ayudar a la toma de decisiones, iniciativa a estrategias, para esto la información debe ser clara, precisa, consistente y con facilidad de análisis e interpretación.[3]

Los sistemas de información en una pequeña empresa permiten tener el control sobre todos los elementos para un mayor control de los procesos y ayudar a la mejora del servicio organizacional.[4]

## Identificación de infoxicación laboral

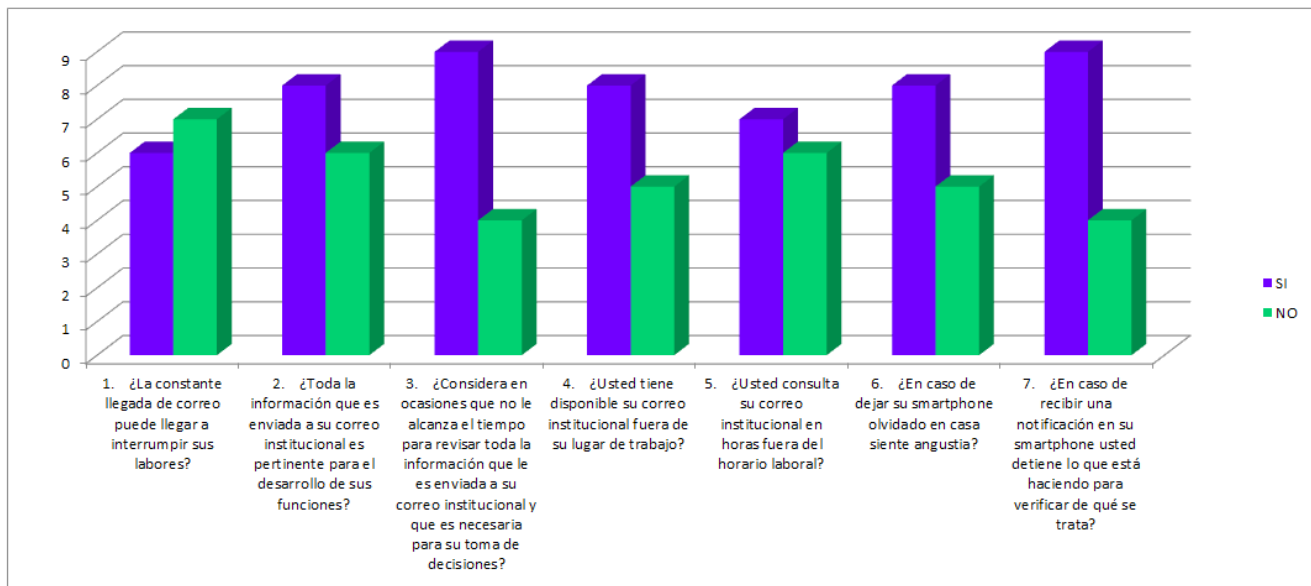
Aplicando la encuesta formulada por los ingenieros Díaz, Serrano, Aguilera, Ruales, en su blog[5], realizado para la asignatura Modelamiento y gestión de la información a cargo de la ingeniera Alexandra Abuchar, de la Especialización en Proyectos Informáticos de la Universidad Distrital Francisco José de caldas, en una pyme, se pudo evidenciar el grado de infoxicación que presentan los trabajadores de la misma. A continuación se evidencian los resultados de esta encuesta a través de la tabla 1 y el gráfico 1. Esta encuesta fue aplicada al 65% de la compañía en diferentes áreas.

De acuerdo al estudio realizado en la empresa escogida, se pudo evidenciar que el índice de dependencia de la tecnología para el manejo de información es bastante alto. Dadas las circunstancias se debe hacer énfasis en dónde se encuentra la problemática de esta situación y cómo pueden ser los procesos que se deben definir para mitigar la infoxicación.

El índice más alto en cuanto a infoxicación es el que viene desde el correo electrónico,

**Tabla 1.** Resultados encuesta realizada.

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿La constante llegada de correo puede llegar a interrumpir sus labores?	6	7
2. ¿Toda la información que es enviada a su correo institucional es pertinente para el desarrollo de sus funciones?	8	6
3. ¿Considera en ocasiones que no le alcanza el tiempo para revisar toda la información que le es enviada a su correo institucional y que es necesaria para su toma de decisiones?	9	4
4. ¿Usted tiene disponible su correo institucional fuera de su lugar de trabajo?	8	5
5. ¿Usted consulta su correo institucional en horas fuera del horario laboral?	7	6
6. ¿En caso de dejar su smartphone olvidado en casa siente angustia?	8	5
7. ¿En caso de recibir una notificación en su smartphone usted detiene lo que está haciendo para verificar de qué se trata?	9	4



**Gráfico 1.** Análisis estadístico de resultados de encuestas

básicamente por el tipo de negocio. Muchas veces los clientes no tienen definido quién es la persona que puede acudir a su solicitud y envían el mismo correo a varias personas de la compañía pensando que: “Alguno me tendrá que contestar”, sin saber que este tipo de correos puede demorar procesos, ya que todos los involucrados deberán empaparse de esta información y por ende acudir a la persona encargada y lo mismo puede pasar con todas las personas a las cuales les ha llegado dicha solicitud.

En segunda instancia tenemos que el gran flujo de información mediante el correo electrónico hace que el día laboral no sea suficiente para poder evacuar todas las solicitudes o las tareas pendientes, discriminando la importancia de cada una de ellas.

Mediante la facilidad de consultar los servidores de la organización, y causado por la falta de tiempo laboral para evacuar los procesos en el horario establecido por la norma, el 35% de los empleados de la organización utiliza estos recursos web para acceder a ella y evacuar cada uno de sus pendientes. Muchos lo tomarán como “adicto al trabajo” pero en términos de nuestro estudio

es infoxicación, puesto que no sabe diferenciar espacios para asimilar y procesar esta información.



**Figura 3.** ¿El tiempo no te alcanza? 5 tips para combatir la sobrecarga laboral

Fuente: <http://mx.jobomas.com/>

Como modelo de negocio que se maneja en esta compañía, la información que se encuentra dentro de su sistema de información es bastante importante, puesto que es utilizada por todas las áreas de la compañía, desde el contacto de envío de una institución hasta los costos de los productos dados por los proveedores. Por tal razón

es bastante importante tener un adecuado manejo de información y definir niveles de seguridad en este sistema para así tener un control en cuanto a calidad de información que se maneja.

Actualmente esta organización no cuenta con un protocolo definido para este tiempo de ingreso o modificación de la información, puesto que todos los usuarios ingresan a través del mismo usuario.

## CONCLUSIONES

El manejo de la información a nivel de una organización es de gran importancia para el manejo de procesos, ya que la razón de ser de la misma deriva de la información que se utilice. Es importante reconocer que esta información sea verídica, clara y concisa, para que no afecte algún proceso o altere los resultados de éxito.

Además de la importancia de la información, hay que saber manejarla y administrarla para no llegar a la situación de sobrecarga de información o *infoxicación*. Esta administración se debe basar en el manejo de procesos y direccionamiento de la misma, teniendo claridad de cuáles son las fuentes de información y el conocimiento de los responsables de cada labor dentro de la organización.

La capacitación y el apoyo al conocimiento de cada uno de los roles dentro de una organización es el éxito para filtrar las solicitudes y no promover

la congestión, ni acudir a la persona errónea, o simplemente realizar una labor que no compete sin saber si esta solicitud ya había sido realizada.

El buen manejo de la información agiliza tanto los procesos organizacionales como la calidad de vida del recurso humano, ya que no tiene congestión de trabajo o información tipo “basura” que limita sus funciones.

## REFERENCIAS

- [1] Fernández García, J. J. (2008). *Más allá de Google*. Barcelona, Infomanía, pp. 19-20. Recuperado de: [http://www.infonomia.com/pdf/Mas\\_alla\\_de\\_Google\\_2008.pdf](http://www.infonomia.com/pdf/Mas_alla_de_Google_2008.pdf)
- [2] Rojas, S. (1999). La importancia estratégica de los sistemas de información inteligentes en Colombia. *Tecnura*, 2(4): 35-42. Recuperado de: <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/Tecnura/article/view/6066/7591>
- [3] Fleitman, J. (2000). *La importancia de los sistemas de información y control en la empresa*. Recuperado de: <http://www.fleitman.net/articulos/sisInfo.pdf>
- [4] Gerón, G. (2009). *Los sistemas de información en el arranque del negocio*. Tesis. Emprendetec – ITESM. Monterrey (México).
- [5] Díaz, A.; Serrano, J.; Aguilera, O.; Ruales, V. (2014). *Encuesta para medir el grado de Infoxicación*. Recuperado de: <http://modeladoygestiondeinformacion.blogspot.com/2014/05/encuesta-de-infoxicacion.html>